

DAFTAR PUSTAKA

- A.S, R. & Shalahuddin, 2016. *Rekayasa Perangkat Lunak. In Terstruktur dan Berorientasi Objek*. Bandung: Informatika.
- Booch, G., Rumbaugh & Jacobson, 2005. *The unified modeling language user guide*. s.l.:Pearson Education India.
- Dwi Aryani, F. R., 2010. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Volume 17, pp. 114 - 126.
- Fatmawati Asiseh, K. R., 2013. Penerapan Sistem Informasi Customer Relationship Management (CRM Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan (Studi Pada PT PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan (UPJ) Dinoyo). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Volume 1, p. 2.
- Hardiansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Hermanto, 2014. Analisis Pengaruh Pelayanan Jasa Service Sepeda Motor Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Astra Motor Plaju Palembang. *Jurnal Desain Teknologi*, Volume 2.
- Indrajani, 2011. *Bedah Kilat 1 Jam Pengantar dan Sistem Basis Data*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Indriyani, S. P. & Kurniadi, D., 2017. Rancang Bangun Sistem Informasi Pelayanan Unit Sistem Informasi Sekolah Tinggi Teknologi Garut Berbasis Web Dan Android. *Jurnal Algoritma Sekolah Tinggi Teknologi Garut*.
- Kotler, P., 2003. *Marketing Management*. 11 ed. Jakarta: s.n.
- Mandala, D. P. & Dewanto, A., 2017. Elinvo (Electronics, Informatics, And Vocational Education). Uji Kelayakan Sistem Informasi Unit Kesehatan Sekolah Berbasis Website Di Smk Muhammadiyah 1 Bantul Dengan Faktor Kualitas McCall, 2(2), P. 198.
- Maturidi, A. D., 2012. *Metode Penelitian Teknik Informatika*. s.l.:CV Budi Utama.
- Maturidi, A. D., 2014. *Metode Penelitian Teknik Informatika..* s.l.:Deepublish.
- Nugroho, A., Praharsi, Y. & P. R. D., 2010. Desain dan Implementasi Tes OnLine Dalam E-Learning dengan ASP Menggunakan Metode UML (Unified Modeling Language). *AITI*, Volume 6.
- Nugroho, S. E. & Siang, J. J., 2015. Sistem Informasi Pelayanan Jasa Service Sepeda Motor Studi Kasus : Naga Mulya Motor Yogyakarta. *Jurnal EKSIS*, Volume 08, pp. 50-58.
- Purwanto, H., Sumbaryadi, A. & Sarmadi, 2018. E-CRM Web Pada Sistem Informasi Penjualan Furnitur. *Jurnal Pilar Nusa Mandiri*, Volume 14.
- Putra, M. A. A., 2018. Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Bagian Teknologi Informasi (Studi Kasus: PT PLN (Persero) Area Ciputat). *ResearchGate*.
- Rosa A.S, S., 2016. *Rekayasa Perangkat Lunak. In Terstruktur dan Berorientasi Objek*. Bandung: Informatika.

- Rosmayani, 2016. Customer Relationship Management. *Jurnal Valuta*, Volume 2, pp. 83-98.
- Saputra, Y. & Setyorini, R., 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Service Mototr Terhadap Kepuasan Konsumen Pada GTI Motor. *e-Proceeding of Management*, Volume 2.
- Sommerville, 2011. *Software Engineering (Rekayasa Perangkat Lunak)*. Jakarta: Erlangga.
- Styaleksana, B. Y., Suharyono & Yulianto, E., 2017. Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Volume 46.
- Winardi, A., Farida, I. & Hariyanto, D., 2017. Rancang Bangun Sistem Informasi Manajemen Bengkel. *Indonesian Journal on Software Engineering*, Volume 3.